

## El potencial de recaudar fondos recibiendo visitantes en los refugios de animales

(de ANIMAL PEOPLE, octubre del 2000)

**"Se ha observado," les dijo el activista de New Hampshire Peter Marsh a los que asistieron a una conferencia de Spay/USA hace unos años, "que la gente tiende a parecerse a los animales que escogen como mascotas. Yo creo," agregó Marsh, "que la gente que rescata animales asilvestrados, abandonados o abusados también tiende a parecerse a los animales que escogen, no en apariencia física, sino en el sentido psicológico."**

"Igual como tienden a ser asustados y furtivos los animales asilvestrados o abandonados o los que han sido abusados," siguió Marsh, "También nosotros somos asustados y furtivos, y pensamos que el público pensará mal de nosotros porque tenemos demasiados animales, o tenemos que 'dormir' algunos animales. No invitamos a la gente a visitar nuestros refugios porque pensamos que no entenderá lo que ve. Entonces esta gente no entiende porque no podemos darle a cada animal que alguien deja con nosotros, cuidado de por vida, o, porque siempre estamos estresados y echándole la culpa a los dueños de mascotas por ser irresponsables — y no recibimos la ayuda que queremos para cambiar las cosas. Creo también," termina Marsh, "que ya es hora de abrir las puertas."

Esa noche, ANIMAL PEOPLE visitó la Sociedad Humanitaria de Bosler en el oeste de Massachussets. El sitio era un campamento de cacería a la par de un lago privado. El lugar para los gatos consiste de casas de jugar modificadas apropiadamente, cada uno con un patio para hacer ejercicios, agrupadas como un pueblo de Nueva Inglaterra bajo un solo techo alto.

Los perros que están en el lugar de cuidado a largo plazo están agrupados mas o menos por tamaño en patios espaciosos con edificios de barraca, con una variedad de vistas, y accesos, a veces, a una laguna. Mientras la mayoría estaba afuera cuando visitamos, varios estaban adentro viendo una película de John Wayne en la televisión. La fundadora, Elaine Bosler, insistió que las películas de John Wayne eran los favoritos de los caninos. Como contratista de control animal para los pueblos Barre y Baldwinville desde 1974, la Sociedad Humanitaria de Bosler posiblemente ha estado haciendo control de animales sin matarlos por más tiempo que cualquier otra agencia de los EE.UU. Los perros rescatados ocupan celdas de bloque y malla la mayoría del tiempo, pero se rotan a un patio grande para hacer ejercicio.

Las instalaciones de la Sociedad Humanitaria de Bosler son pulcras, limpias, atractivas y sorprendentemente poco visitadas. Los donadores, adoptadores y gente buscando mascotas están bienvenidos, pero Bosler hace poco esfuerzo para atraer a otros.

Elaine Bosler parece todavía cicatrizada por la hostilidad que encontró hace 28 años cuando el único "refugio" que tenía era, como lo recuerda ella, "Veintisiete perros amarrados a 27 árboles y apenas el dinero suficiente para comprar comida."

La Sociedad Humanitaria de Bosler ha sobrevivido y crecido con ayuda voluntaria, ventas de consignación, y legados — pero no ha creado una tasa alta de adopción como podía haber hecho, ni ha expandido la clínica en sitio de castración para manejar la cantidad de animales que Bosler sueña en operar, ni han completado el refugio nuevo tan rápido como le hubiera gustado a Bosler, porque el flujo de caja que necesita todavía no se ha desarrollado.

La base de donadores en Massachusetts para la protección de animales es tal vez la más generosa de los Estados Unidos. La Liga de Rescate Animal de Boston y la Sociedad para la Prevención de Crueldad Contra los Animales de Massachussets (MSPCA), por ejemplo, tiene reservas de \$104 millones y \$75 millones, respectivamente, como los dos grupos de protección animal más grandes de los EE.UU., y entre ellos, han aumentado esas reservas por \$150 millones durante los años de operación de Bosler.

Bosler, sin embargo, no está recibiendo ni un centavo por cada dólar que la Liga de Rescate Animal o la MSPCA recauda. La lista de correo de Bosler, recopilada de contactos directos, responde, según la presidente de la junta, Ann Bent, pero sólo los números en cientos porque el volumen de los contactos directos se mantiene muy bajo.

### Atraer la muchedumbre

Atraer visitantes es la manera más segura para Bosler o casi cualquier otro refugio, de recaudar más dinero. Entre más visitantes tiene el refugio, más atrae voluntarios y donadores. Hasta gente que visita los refugios y santuarios una sola vez dona un promedio de un nivel mucho más alto que los no-visitantes, y se puede convencer para donar hasta 12 veces al año con seguimiento de una campaña efectiva de correo directo.

La mayoría de los visitantes a los refugios de buena reputación, especialmente los que no duermen los animales, llegan con una pre-concepción positiva de lo que van a ver. Pueden estar escandalizados por condiciones malas, pero normalmente entienden y aprecian el esfuerzo honesto — y lo que ven depende, de gran parte, de cómo lo ven. Atraer con éxito a visitantes que se convierten en donadores regulares empieza con la presentación. Cada

refugio debe dar la bienvenida a los visitantes con un rótulo atractivo, dando el nombre del lugar, la dirección y número telefónico que se contesta en la noche tanto como durante horas de trabajo.

El rótulo debe también anunciar las horas de adopción y reclamo cuando el personal encargado está disponible, y las horas de visita, que pueden sobreponer las horas de adopción y reclamo pero que pueden manejar los voluntarios.

Las horas de reclamo y adopción deberían incluir tardes y noches, todos los siete días de la semana si es posible, de las 3 p.m. (cuando los niños salen de la escuela) hasta las 7 p.m. (para acomodar a la gente que trabaja).

Las horas de visita pueden ser más breves. Wildlife Waystation del Bosque Nacional de Ángeles en California, ha tenido mucho éxito en recaudar fondos primariamente de visitantes desde 1973, ofreciendo horas de visita solamente los sábados de 10 a.m. a 4 p.m. Cada visitante recibe un tour guiado por un voluntario.

El trabajo de guiar tours es entre los trabajos más fáciles de delegar a los voluntarios — especialmente los voluntarios jóvenes, como estudiantes de colegio. Los guías voluntarios deben tener un chaleco, no muy costoso, para identificarlos cuando están trabajando, y una ruta específica de tour, terminando en cualquier atracción que parece el más exitoso en inspirar donaciones, con ciertas cosas específicas para mostrarles a los visitantes, y una lista de respuestas a las preguntas más comunes.

Se pueden referir las preguntas más complejas al personal encargado — pero se pregunta una y otra vez la mayoría de las preguntas y por lo general se tratan de las características o pólizas del lugar o las historias de las vidas de los animales.

Cada pregunta es una oportunidad para solicitar fondos. Por ejemplo, en la Sociedad Humanitaria de Bosler, se puede responder a la pregunta, "Porque mantienen a los gatos en casitas de jugar modificadas?" en una manera terminando con una explicación que, "Si quiere donar una casa para los gatos, y ser reconocido con una placa en la puerta, por favor tome uno de nuestros folletos acerca de 'Donar a Sociedad Humanitaria de Bosler.'"

Un folleto preparado como este debería estar listo para que puedan ser distribuidos por los guías voluntarios. Se deben dejar más en cajas de Plexiglas transparente, como los que usan los agentes de bienes raíces para vender propiedad, cerca del rótulo de bienvenida. El folleto debe explicar como y donde mandar dinero, como donar bienes materiales, cuales bienes están aceptados y como dejar legado a la organización.

Las respuestas a preguntas acerca de animales específicos en Bosler deben terminar con una mención que el cuidado-de-por-vida de los animales no adoptables cuesta mucho más que dormirlos, como haría un refugio convencional, y deben mencionar que se pueden depositar contribuciones en una de las cajas en la propiedad.

### **Cualquier refugio sin prominentes cajas de donación necesita instalarlas.**

Una explicación de la historia de la vida de un animal en particular debería terminar de la misma manera: "Nos cuesta x-cantidad de dinero cada año para mantener (nombre del animal). Cada contribución ayuda. Por favor envíe la suya en uno de los sobres impresos con nuestra dirección le dimos con el paquete del tour," que debe incluir también una copia de la última petición del refugio.

Entre más cosas lleva la gente para leer más tarde, distribuidas con sobres impresos con la dirección (con el cargo postal pago si es posible), más dinero recibirá el refugio. El sobre hace fácil a las donaciones, y aseguran que todas las donaciones lleven la dirección correcta.

Agradecer a los donadores aumenta respuesta — incluso cuando los donadores prospectivos ven a otros recibiendo gracias. En la propiedad del refugio, un rótulo atractivo o una placa debe reconocer cada cosa donada, desde el arte a los libros de enfermedades zoonóticas. Las gracias prominentes no solamente animan a los donadores dar otra vez, pero también inspira a los demás a contribuir y eximirá a un refugio que recibe bienes de calidad de cualquier crítico de "lujo" de los visitantes críticos que tal vez haría un legado.

### **Mantenimiento**

Si hay, se deben mantener los caminos de acceso en buen estado. Los caminos en mal estado desaniman a los visitantes — y cada dólar que gastan en reparaciones de sus autos es un dólar que no recibiría el refugio. Un refugio que capitaliza el tráfico de visitantes no debe apestar. Si un refugio está hediondo, la gente no va a querer entrar, quedarse mucho tiempo, traer niños, volver, ni adoptar mascotas, porque, como ha enfatizado, Mike Arms, director del Centro de Animales Helen V. Woodward en enseñar la promoción de adopción, esta gente temerá que el animal apestará a la casa de ellos también.

Los olores en los refugios son un 90% prevenible, con retrofitting y rediseño para tener conductos de aire al nivel del piso para remover los olores del punto donde se generan en vez de al nivel de la nariz; para conseguir el intercambio de aire continuo; y para mantener todos los desagües constantemente drenados.

En los EE.UU., un 80% de los donadores de protección de animales son mujeres, la mayoría son entre las edades de 20 y 50 años, y las mujeres en este grupo tienen hasta siete veces el sentido de olfato que tiene la mayoría de los hombres y las mujeres de más de 65 años de edad.

En breve, la base de gente que dona a los refugios se inclina a la gente que son más probables a tener una reacción negativa a los olores fuertes — aunque la respuesta puede ser totalmente subliminal. Ocasionalmente, los olores fuertes pueden ser convertidos en una ventaja con un rótulo en el área del problema que dice francamente, "Huele algo mal? Por favor, díganos. No queremos que apeste nuestro refugio."

## **Ruido**

Un refugio exitoso no debe estar nunca ruidoso. El Ruido vuelve locos a los perros y gatos, y espanta a los visitantes, lejos de los animales que más necesitan atención.

A los perros les gusta la compañía. Quieren ser partes de una jauría, entonces es perfectamente aceptable — y esencial -- alojar pequeños grupos de perros juntos. También está bien dejarlos estar juntos a veces, bajo supervisión, para escoger sus propios compañeros. Ya cuando los perros están en grupos compatibles, sin embargo, el ruido puede ser reducido minimizando el contacto visual entre los perros que no están alojados juntos. Esto puede ser tan simple como alternar las direcciones de las jaulas, para que ningún perro vea directamente a cualquier otra jaula, pareciendo así posar una amenaza o reto.

No se debe confundir esto con reducir el estímulo mental y social del perro. Entre los perros que están psicológicamente sanos, se reserva el ladrido para espantar intrusos — y hasta la apariencia de la intrusión se puede limitar si menos perros a la vez ven a los visitantes.

Los refugios de diseño más viejo pueden tener deflectores de sonido inefectivos y obsoletos. Cielorrasos de madera compactada comúnmente instalados para desviar el sonido en los años 70 y 80, tienden a absorber y re-emitar los olores, y tienden a ser descoloridos si no se han desintegrado totalmente. Puede ser que estén listos a ser bajados para siempre.

Lo que puede necesitar un refugio para desviar el sonido, puede ser un cielorraso alto con mucho aislamiento para prevenir que reverbere el techo de zinc.

## **Escaparse de la cárcel**

Finalmente, y casi auto-evidente, un refugio que atrae visitantes con éxito debe evitar parecer una cárcel. Los gatos necesitan espacio vertical y una cama cómoda. Los perros están mejores en cualquier otra cosa que una jaula de bloque de concreto y malla que inconscientemente refleje la práctica medieval de mantener las jaurías de cacería en compartimientos vacíos al final del corral de caballos. Cuando las sociedades humanitarias comenzaron a refugiar perros hace aproximadamente 130 años, copiaron ciegamente los arreglos de los perreros de cacería, sin pausar para considerar que las actitudes de los cazadores hacia los animales, incluso los perros, eran y son fundamentalmente opuestos al ideal humanitario.

Pero se puede exhibir hasta un refugio que parece una cárcel para tener ventaja por un tiempo — como parte de un esfuerzo de recaudar fondos para construir algo mejor.

Si hay duda acerca del potencial de recaudar fondos en atraer visitantes a un refugio, se debe notar el crecimiento de Best Friends, causado por visitas, que tiene un santuario cerca de Kanab, Utah ubicado a varias horas de una ciudad grande. Recaudando menos de \$3 millones por año tan recientemente como en 1995, Best Friends recaudó más de \$10 millones en 1999. El método básico de recaudar de Best Friends es correo directo, pero actitudes amistosas, puertas abiertas y las experiencias positivas de miles de visitantes son los que abrieron las chequeras.

--Merritt Clifton

